

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
Jurusan Hotel Management
Tugas Akhir Sarjana Sains Terapan
Semester Genap tahun 2014/2015

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAPIS LAPIS THE KITCHEN

Marcelin Mariane 1501147920

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lapis Lapis The Kitchen. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa linear regresi sederhana. Melalui analisa ini dapat diketahui seberapa besar nilai pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner ke 99 responden yang merupakan konsumen Lapis Lapis The Kitchen. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Lapis The Kitchen sebesar 28,9% dengan nilai koefisien korelasi 0,537. (MM).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Economic and Communiation Faculty
Hotel Management Department
Final Study Bachelor of Appliance Science
Term Even 2014/2015

**INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS'
SATISFACTION AT LAPIS LAPIS THE KITCHEN**

Marcelin Mariane 1501147920

Abstract

The aim purpose of this research is to determine the influence of service quality on customers' satisfaction at Lapis Lapis The Kitchen. The analysis used in this study is simple linear regression analysis which can be used to predict how far the influence of independent variable on the dependent variable. Quantitive method is used to collect the data through a questionnaire from 99 respondents who are the customers of Lapis Lapis The Kitchen. Analysis used in this research is descriptive analysis and simple linear regression analysis. Conclusion of this study indicates that there is significant influence between service quality to customer satisfaction at Lapis Lapis The Kitchen for 28,9% with a positive correlation coefficient 0,537. (MM)

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*